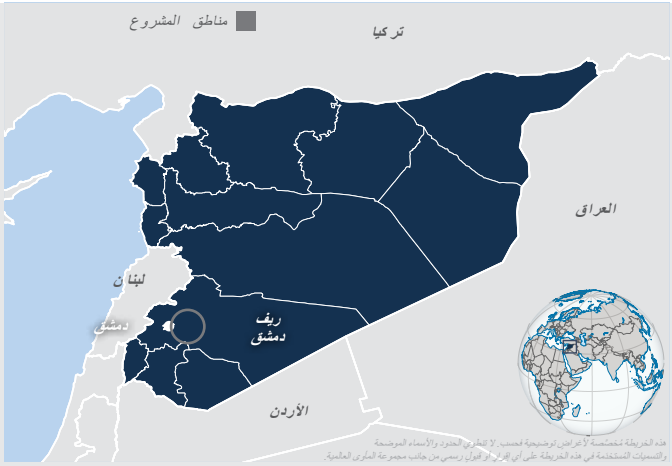
دراسة حالة

الجمهورية العربية السورية. 2018 / النزاع

الكلمات الرئيسية: ترميم المراكز الجماعية، والبرمجة المتكاملة، حسن التوقيت، النطاق والتغطية

الأزمة	**النزاع في سوريا، 2011–فصاعداً**
إجمالي عدد الأشخاص المحتاجين للمساعدة*	**13.1 مليون** (5.6 مليون شخص بحاجةٍ ماسّة إلى المساعدة)
إجمالي الأشخاص النازحين	**إجمالي 6.1 مليون** نازح داخلياً* **أكثر من 100000** نازح في الغوطة الشرقية بعد الأعمال العدائية في شباط/فبراير 2018
إجمالي احتياجات المأوى*	**4.2 مليون** فرد داخل البلد
مواقع المشروع	10 مراكز جماعية في الغوطة الشرقية بمحافظة ريف دمشق
المستفيدون من المشروع	**حصلت 11500 أسرة** (65000 فرد) على مساعداتٍ مُتعدّدة القطاعات (تلقّت أكثر من 7800 أسرة أو 44492 فرداً مساعدات المأوى)
نواتج المشروع	**10 مراكز جماعية** رُمّمت (بما في ذلك المأوى وإمدادات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والصحة وأنشطة الصيانة **نواتج المأوى:** تركيب 1500 مجموعة من مجموعات المأوى، ونصب 125 خيمة أسرية، وتشييد 5 صالات مطاطية كمأوى مُتعدّدة الأسر، وتركيب 550 باباً، و700 نافذة، وفواصل داخلية
حجم المأوى	**13م²** (استخدام مجموعات المأوى مقاس 3.6 × 3.6 م)
الكثافة السُكانية في المأوى	**2.3م²** لكل شخص في المتوسط (المرحلة الحادة)

* المعطيات اعتباراً من كانون الأوّل/ ديسمبر 2017. استعراض الاحتياجات الإنسانية في سوريا لعام 2018 (Syria Humanitarian Needs Overview 2018).

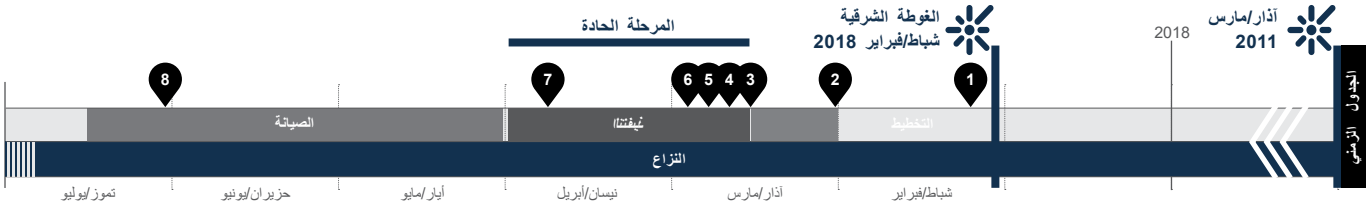


هذه الخريطة مخصّصة لأغراض توضيحية فحسب. لا تتطرق الحدود والأسماء الموضحة والتسميات المستخدمة في هذه الخريطة على أي إقرار أو قبول رسمي من جانب مجموعة المأوى العالمية.

مُلخَّص المشروع

استهدف هذا المشروع مُتعدّد القطاعات 10 مراكز جماعية في محافظة ريف دمشق تستضيف النازحين الفارين من الأعمال العدائية في الغوطة الشرقية عبر الممرات الإنسانية. وقدَّم المشروع الدعم لـ 65000 شخص في إطارٍ زمني محدود للغاية، وأجرى أعمال الترميم في 45 يوماً ثم أتبعها بأنشطة الصيانة. وشملت المشاريع المأوى والمياه والصرف الصحي وتحسين النظافة الصحية والتخلُّص من النفايات وصيانة المرافق. وأُستخدِمت مجموعات المأوى الجاهزة والخيام في المباني والمنطقة المحيطة بها لإنشاء المأوى أو أماكن الخصوصية.

تكلفة المواد	**77** دولار أمريكي لكل أسرة (78600 دولار أمريكي لكل مركز في المتوسط)
تكلفة المشروع	**87** دولا أمريكي لكل أسرة



1. في بداية شباط/فبراير 2018: **بدأت الأعمال العدائية في الغوطة الشرقية.**
2. الأوّل من آذار/مارس 2018: **جُهّز مركزان جماعيان بناءً على طلب الشريك الوطني قبل اندلاع الأزمة.**
3. 16 آذار/مارس 2018: **بدء المشاريع الطارئة في أربعة مراكز جماعية بعد التدفُّق المفاجئ لـ 20000 نازح داخلياً.**
4. 17 آذار/مارس 2018: **اكتمل بناء ثلاث عيادات مؤقتة.**
5. 19 آذار/مارس 2018: **ترميم مركزَين جماعيَّين جديدَين.**
6. 23 آذار/مارس 2018: **ترميم ثلاثة مراكز جماعية جديدة.**
7. 20 نيسان/أبريل 2018: **أُطلقت حملةٌ ترويجية للنظافة الشخصية. وبالإضافة إلى ذلك، أُجريَت أنشطة الصيانة والتخلُّص من النفايات وتدابير مكافحة ناقلات الأمراض.**
8. الأوّل من تموز/يوليو 2018: **أُجريت دراسةٌ استقصائية بشأن التقييم ما بعد التنفيذ.**

نزح أكثر من 100000 شخص في أقل من شهرَين من الغوطة الشرقية.

نقاط القوة

+ تعميم مراعاة قضايا الحماية والمنظور الجنساني.
+ التعاون عبر أقسام المنظمة.
+ أستُوفِيت العادات الاجتماعية والمعايير الدنيا.
+ دعم استهداف مناطق الموطن الأصلي للعودة المبكرة والتعافي.
+ نهج شامل من خلال إدماج القطاعات التكميلية.
+ سرعة الاستجابة ونطاقها.

مواطن الضعف

- عدم وجود آليات استقاء التعقيبات والشكاوى.
- سوء التواصل مع المجتمع المحلي المُتضرّر.
- التأخيرات بسبب القيود المفروضة على الوصول.
- محدودية التخطيط والتنسيق.
- لم تكُن الدراسة الاستقصائية لما بعد التنفيذ نموذجية وكانت بحاجة إلى ضبطٍ دقيق.

السياق

للحصول على مزيدٍ من المعلومات بشأن الأزمة والاستجابة الإقليمية، يُرجى النظر في استعراض أ.29 ضمن مشاريع توفير المأوى 2016-2015.

الحالة في الغوطة الشرقية

إنَّ الغوطة الشرقية كانت أكبر منطقة محاصرة في الجمهورية العربية السورية (سوريا)، ويُقدَّر عدد سكانها بنحو 400000 نسمة. وكانت المنطقة تحت الحصار منذ نيسان/أبريل 2013. وتصاعدت الأعمال العدائية في أواخر عام 2017 واستهدفت المناطق الريفية أوَّلاً، مما أجبر السكان على الفرار إلى مواقع أخرى داخل المناطق المحاصرة. وللسماح بوصول قوافل المساعدات الإنسانية وإجلاء الحالات الطبية، في كانون الثاني/يناير 2018، أُعلِن عن اتفاق وقف إطلاق النار لكن لم يُنفَّذ. واستُؤنفت الأعمال العدائية في شباط/فبراير بتوجيه هجماتٍ جوية وبرية على المناطق المُكتظّة بالسكان، مما تسبَّب في حدوث دمارٍ هائل للبنية التحتية، فضلاً عن مقتل العديد من المدنيين. وللسماح بإجلاء المدنيين، أُنشِئَت ممرات إنسانية وتعرَّض أكثر من 100000 شخص للنزوح في الفترة بين آذار/مارس ونيسان/أبريل.

الاستجابة لحالة الطوارئ عام 2018

استجابةً للنزوح الجماعي، بدأت السلطات في تحديد مواقع الإجلاء. ومع ذلك، كانت التحرُّكات سريعة جداً لمواكبة الوتيرة، خاصةً أنَّه لم تكن هناك أي خطط استعداد مُطبَّقة آنذاك. وانتقل الآلاف من الأشخاص يومياً، الأمر الذي تطلَّب تحديد مواقع إضافية وتعديل خطط الاستجابة بشكلٍ مستمر.

حدَّدت وزارة الشؤون المحلية إجمالي 12 مركزاً جماعياً. شملت حظائر الطائرات والمباني الصناعية والمدارس والمباني العامة الأخرى. وتعرَّضت معظم هذه المراكز لأضرارٍ جزئية أو للنهب، وأصبحت غير جاهزة لاستضافة أعدادٍ كبيرة من الأشخاص، مما أدى بدوره إلى عدم توفُّر مرافق المياه الأساسية والصرف الصحي وأنظمة التخلُّص من النفايات. وعلى الرغم من أنَّ ما يقرب من نصف إجمالي عدد الحالات المتبقية غادرت هذه المواقع إلى مواقع أخرى، إلا أنَّ عدد الأشخاص المتبقين لا يزال يفوق السعة السكانية لهذه المراكز بأكثر من 200 في المائة.

في البداية، أُجريَت أعمال تنسيقٍ بسيطة ولم يشارك سوى عدد قليل من الجهات الفاعلة في المجال الإنساني في أنشطة المنطقة. ويجب أن توافق السلطات على جميع الأنشطة داخل المواقع.

مواقع المشروع

تضمَّن الدعم الذي يقدِّمه هذا المشروع 10 مراكز جماعية مختلفة. وتخصِّص السلطات هذه المواقع، وغالباً ما يحدث ذلك بعد أن يبدأ النازحون في الانتقال إليها. ونظراً لأن المواقع لم تكُن معروفة مُسبَقاً، لم نتمكَّن من إجراء سوى القليل من التخطيطات والتحضيرات. ويعني هذا الأمر ضرورة إنهاء الأعمال بأسرع وقتٍ ممكن، وغالباً ما يحدث ذلك في ظروفٍ مُكتظّة بالسكان بالفعل.

جميع المواقع مملوكة للحكومة ويفحص مهندسون معتمدون سلامتها الهيكلية بناءً على طلب السلطات.

قبل هجوم الغوطة الشرقية، دعمت المنظمة أيضاً الأعمال التحضيرية لزيادة القدرة الاستيعابية لمركزَين جماعيَّين داخل المنطقة المُحاصَرة، كانا يستضيفان 1500 شخص من مواقع أخرى بالفعل. ومع ذلك، في هذه الحالة، لم يُوجَّه الأشخاص الفارون من الهجوم إلى هذه المواقع.

عناصر المشروع

تمثَّل الهدف الرئيسي في ترميم المراكز الجماعية ومواءمتها لزيادة قدرتها على الاستضافة وتحسين الظروف المعيشية للنازحين داخلياً. وتضمَّن المشروع أنشطةً تشمل المأوى والمواد غير الغذائية وإمدادات المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية والصحة وأعمال الصيانة للموقع. ورُمِّم مطبخٌ جماعي أيضاً.

عناصر المأوى

تضمَّنت أعمال إعادة تأهيل أو بناء المآوي تحسيناتٍ خفيفة للجدران والأرضيات، وتركيب أو إصلاح الأبواب والنوافذ، وإقامة مآوي طارئة خارج المباني، ومناطق داخلية منفصلة لتوفير الخصوصية للأُسَر. ونُصِبت أيضاً 125 خيمة أُسَرية وأُستخدِمت خمس خيامٍ كبيرة مُتعدِّدة الأغراض كمآوٍ جماعية. وأُجريت معظم أنشطة المأوى باستخدام أكثر من 1500 مجموعة من مجموعات المأوى القياسية التي صنعتها المنظمة في وقتٍ سابق وصمَّمتها كي تصلح للاستخدام لأغراضٍ مُتعدِّدة، إمّا كعناصر قائمة بذاتها أو كعناصر للفواصل أو الجدران. وبلغت مساحة الوحدة القياسية التي يمكن تشييدها باستخدام مجموعة المأوى 13 م^2 تقريباً. ومن الضروري تسوية الموقع وتهيئة المنطقة المحيطة بالمباني قبل تركيب المآوي أو الخيام، فضلاً عن خزانات المياه والمراحيض وأماكن الاستحمام. وكانت الإضاءة (منها على سبيل المثال تركيب الأنوار والأضواء الكاشفة) والأعمال الكهربائية (منها على سبيل المثال المقابس والمولدات) من الأنشطة التكميلية.

تضمَّنت المراكز الجماعية مدارس ومباني صناعية وغالباً ما كانت ظروفها سيئة للغاية. وتختار السلطات المواقع.

لم نتمكَّن من اتخاذ سوى إجراءات تحضيرية بسيطة للغاية في المباني التي سرعان ما أصبحت مُكتظّة بالسكان بسبب تدفُّق اللاجئين بأعدادٍ هائلة.

أُستخدِمت مجموعات المأوى لبناء فواصل داخلية لزيادة الخصوصية.

تنفيذ المشروع

نُفِّذ المشروع بالتعاون المشترك بين منظمةٍ دولية وشريكٍ وطني يمكنه الاعتماد على مئات المتطوعين.

وفقاً للإجراءات الأمنية، كان يجب تقديم طلب بالوصول إلى المواقع قبل شهرٍ واحد، لذلك لم يحضر الموظفون الدوليون أثناء التحضيرات والتقييمات، مما أدى إلى تباطؤٍ طفيف في الأنشطة الأوَّلية. وأُجري التقييم وإعداد التقارير باستخدام تقنيات الهاتف المحمول، مما جعل العملية أكثر فاعليَّة ولكنها لم تُستخدَم دائماً بشكلٍ كافٍ.

نفَّذ المقاولون جميع الأعمال، ويعود ذلك جزئياً إلى الوقت المُتاح لذلك، وجزئياً أيضاً إلى القرار بعدم إشراك الأُسَر التي عانت لسنوات تحت الحصار والتي فرَّت مؤخراً من منطقة حرب. ونظراً إلى ضرورة التعجُّل بهذه الأعمال، لا يمكن اتِّباع إجراءات المناقصة والتعاقُد القياسية. حيث بدأ المقاولون العمل قبل توقيع الاتفاقات وعملوا على مدار الساعة لإنجاز الأعمال في أسرع وقتٍ ممكن. وفي كلِّ مركزٍ جماعي، استغرقت الأنشطة فترة أقل من 10 إلى 15 يوماً. ولإنجاز عملية التسليم في وقتٍ أسرع، عُيِّن عدةُ مقاولين في الوقت نفسه. وعُيِّن أيضاً بعضُ النازحين داخلياً المَهَرة أثناء التنفيذ.

في غضون 45 يوماً، قُدِّم الدعم اللازم لأكثر من 65000 شخصٍ في جميع المواقع المُستهدَفة.

تطلَّبت التغييرات المستمرة في السياق والطلبات من السلطات مواءمةً مستمرة لخطط العمل بعد بدء الأنشطة بالفعل. فعلى سبيل المثال، وُسِّع موقعٌ واحد ثلاث مرات بسبب العدد المتزايد من الوافدين الجُدُد.

عندما بدأ الأشخاص في العودة إلى مناطقهم الأصلية بعد فترةٍ وجيزة من انتهاء المرحلة الحادة من الهجوم، استهدفت المنظمة أيضاً البنية التحتية للمياه في تلك المناطق، لدعم إصلاحها على المدى الطويل.

التشغيل والصيانة

عُيِّن مقاولون إضافيون بعد مرحلة التنفيذ لإزالة الحمأة من المراحيض وصيانة المرافق وتنظيفها والتخلُّص من النفايات، وتمثَّل الهدف الرئيسي من هذه الأنشطة في تجنُّب تفشي الأمراض المنقولة بالنواقل. وكانت الأفرقة التي تحمل أجهزة رشٍّ على الكتف مسؤولة عن تنظيف المراحيض. ولم يُجرَ أي تسليمٍ رسمي أو إدارة الموقع. واختارت المنظمة عدم إشراك النازحين داخلياً في أعمال التشغيل والصيانة بسبب ظروفهم الصعبة. وقُدِّمت خدمات الصيانة والمساعدات الإضافية طوال فترة وجود المراكز، التي كانت تستضيف عدداً قليلاً من الأُسَر بحلول مطلع عام 2019. وتمثَّلت الخطة في الخفض التدريجي بمجرد عودة جميع النازحين داخلياً بصورةٍ طوعية.

حُسِّنت المباني من خلال تجهيز الغرف وتركيب الأبواب والنوافذ وأعمال الإصلاح العامة وترميم مرافق المياه أو توفيرها فضلاً عن مرافق الإضاءة.

نتائج ما بعد التنفيذ

أُجريَت دراسةٌ استقصائية في تموز/يوليو 2018 لقياس أثر المشروع ومستوى إشراك المجتمع المحلي ومساءلته. ونظراً لأنَّ هذه الدراسة الاستقصائية كانت تجريبية للمنظمة، أُجريَ عددٌ قليل فقط من الاستبيانات. وشملت الدراسة الاستقصائية أسئلةً بشأن تيسير إمكانية الوصول وجودة وكمية المياه والصرف الصحي والنظافة ومكافحة الآفات وظروف المأوى والتهوية والإضاءة. وفي ما يتعلق بالمأوى، تبيَّن أن 38 ٪ فقط من المستجيبين اعتبروا أماكن معيشتهم مناسبة ومريحة، بينما اعتبر الباقون أنَّها غير كافية (25 ٪) أو ملائمة ولكنَّها غير مريحة (37 ٪). لم تتوفَّر الإضاءة والتهوية لـ 11 في المائة من المستجيبين، وتتوفر جزئياً فقط لـ 52 في المائة. واقترح النازحون داخلياً تركيب مراوح لتحسين التهوية وزيادة استخدام مبيدات الآفات وتوزيع الناموسيات لمكافحة الآفات.

مرحلة الاستعداد بعد المشروع

بناءً على الدروس المستفادة من هذا المشروع – حيث أدى عدم الاستعداد الجيد إلى وصول آلاف الأشخاص يومياً إلى مرافق غير جاهزة – وُضِعت خطة طوارئ لاستضافة أكثر من 40000 نازح داخلياً من منطقة أخرى. وحسَّنت المنظمة أنشطتها في مرحلة الاستعداد، حيث نفَّذت الإجراءات ووزَّعت المواد مسبقاً للاستجابة بشكلٍ أسرع في حالة وقوع أحداثٍ مماثلة وغير مُتوقَّعة في المستقبل.

نُفِّذت الأعمال على يد المقاولين المُعيَّنين بعد ذلك لمرحلة الصيانة.

أُنشِئَت المأوى أيضاً في الهواء الطلق باستخدام المواد الموجودة في المجموعات.

نقاط القوة ومواطن الضعف والدروس المستفادة

لتخفيف الاكتظاظ بالسكان، نُفِّذت المشاريع بسرعةٍ كبيرة.

نقاط القوة

+ عُمِّمت مراعاة قضايا الحماية والمنظور الجنساني في المشروع. فعلى سبيل المثال، أُحيلَت قضايا الحماية، ورُكِّبت الأضواء في مرافق المياه والصرف الصحي والنظافة الصحية المشتركة، وصُمِّمت مراحيض منفصلة حسب الجنس للتخفيف من مخاطر العنف بناءً على النوع الاجتماعي.

+ كان التعاون عبر أقسام المنظمة فعّالاً وسمح بإجراء دراسةٍ استقصائية لما بعد التنفيذ للمرة الأولى في سوريا.

+ أُحترِمت العادات الاجتماعية المتعلقة بتصميم المأوى والحمام وأُستُوفِيت المعايير الدنيا (على سبيل المثال، المسافة بين المآوي والمراحيض).

+ استهداف أنشطة التعافي. حافظ المشروع على المراكز الجماعية المُؤسَّسة لكنَّه استهدف أيضاً مناطق الموطن الأصلي للنازحين داخلياً بمشاريع مُخصَّصة لضمان إمدادات المياه والتشجيع على العودة الآمنة في أسرع وقتٍ ممكن.

+ أدمج المشروع عدة قطاعاتٍ تكميلية لتحسين الظروف المعيشية في المراكز الجماعية بطريقةٍ أكثر شمولية.

+ السرعة والنطاق. قُدِّمت المساعدة إلى أكثر من 65000 شخص عبر مواقع مُتعدِّدة في وقتٍ قصيرٍ جداً، وتضمَّنت عدد الحالات المُتبقية في المراكز الجماعية بعد هجوم الغوطة الشرقية بالكامل تقريباً.

قائمة بعناصر مجموعة المأوى			
العناصر	الكمية	العناصر	الكمية
قماش مُشمَّع مقاس 4×5 م	1	مقبض معدني	4
غطاء بلاستيكي مقاس 4×5 م	1	مفصّلة	8
حبل	30 م	مزلاج	2
مسامير سلكية مستديرة مزودة بحلقة إحكام ربط	1/2 كجم	قفل	1
مسامير خرسانة صلب	1/2 كجم	مضخة جلفطة بالسيليكون	1
سلك ربط	10 م	شريط لحام شديد التحمُّل	1
مطرقة	1	منشار نجارة يدوي	1
صفيحة جيري (سعة 10 لترات)	2	شريط قياس	1

وتضمَّن البرنامج أيضاً عناصر المياه والصرف الصحي والمواد غير الغذائية والصحة.

مواطن الضعف

- عدم وجود آليات استقاء التعقيبات والشكاوى. لم يتمكَّن النازحون في أغلب الأوقات من إبداء آرائهم إلى المنظمات المُنفِّذة. ويعني هذا الأمر أن المنظمات لم تتمكَّن دائماً من معالجة المشاكل في الوقت المناسب.

- سوء التواصل مع المجتمع المحلي المُتضرِّر. بالإضافة إلى جلسات التوعية، كان ينبغي على المنظمات بذل مزيدٍ من الجهود للتواصل مع النازحين داخلياً، على سبيل المثال بشأن مسألة استهلاك المياه.

- حدثت تأخيرات نظراً لأنَّ الشريك الدولي لم يتمكَّن من الوصول إلى المواقع خلال الأسابيع القليلة الأولى بسبب اللوائح الأمنية.

- محدودية التخطيط والتنسيق. لم تتمكَّن المنظمات من التخطيط المسبق لتدفُّق اللاجئين، ويرجع هذا الأمر في الأساس إلى عدم معرفة المكان الذي يصل إليه النازحون داخلياً ووقت وصولهم. ونتج هذا الأمر عن محدودية التواصل مع السلطات إلى حدٍّ ما. كما كان ينبغي تحسين التنسيق مع الجهات الفاعلة الأخرى في المجال الإنساني.

- لم تكُن الدراسة الاستقصائية لما بعد التنفيذ نموذجية حيث أُجريَت على عيّنةٍ صغيرة جداً. وبالإضافة إلى ذلك، يحتاج **العديد من الأسئلة إلى ضبطٍ دقيق،** حيث لم تُختبَر قبل التنفيذ وكانت تُستخدَم في هذه الدراسة للمرة الأولى.

العناصر	الكمية	العناصر	الكمية
خرطوم	25 م	قفازات أمان	1
مربط (مشبك)	2	حقيبة من القماش	1
صنبور مياه	2	مصباح طاقة شمسية	1
شريط تفلون	2	**مجموعة فرعية إضافية للأعمال الخشبية**	
مفك براغي (مُسطَّح الطرف وصليبي)	1 لكل نوع	لوح خشب رقائقي (1200 × 2، 400 ملم)	2
مفتاح ربط أنابيب	1	أخشاب (بطول 3 أمتار، حجم المقطع 25 × 50 ملم)	4
كماشات	1	أخشاب (بطول 3 أمتار، حجم المقطع 25 × 100 ملم)	4
إزميل خشب	1		

الدروس المستفادة

- **يجب أن يشارك السكان المُتضرِّرون بشكل أفضل** في كلٍّ من أنشطة التواصل والتنفيذ.
- **إجراءات الاستعداد والتخطيط للطوارئ ضرورية.** واستناداً إلى الدروس المستفادة من هذا المشروع، وضعت المنظمات خطة طوارئ تتضمَّن تقييمات للمخاطر وتحديد المخزونات مسبقاً ومرونة عالية للمواءمة مع السيناريوهات المُتغيّرة باستمرار.
- تساعد **نماذج التقييم المبسطة والمُوافق عليها مسبقاً** في الحد من حدوث تأخيراتٍ ومشاكل أثناء تقييمات الموقع.
- **أدّى اعتماد تقنيات الهواتف المحمولة** (أي جداول البيانات عبر شبكة الإنترنت) إلى تسهيل إعداد التقارير. ومع ذلك، كان ينبغي تدريب الموظفين على استخدامها على هواتفهم مباشرةً، حيث إنَّها توفِّر الوقت وتقلِّل من مخاطر وقوع أخطاء وتوفِّر البيانات المتاحة بسهولة.